

**RESPONSIVITAS DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN
SIDOARJO DALAM MENANGGULANGI PENGANGGURAN
LULUSAN PERGURUAN TINGGI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

ALFENTIRA MEGA SASIKARAYA
NPM. 22041010115

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**RESPONSIVITAS DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN SIDOARJO
DALAM MENANGGULANGI PENGANGGURAN LULUSAN
PERGURUAN TINGGI**

Disusun Oleh:

ALFENTIRA MEGA SASIKARAYA
NPM. 22041010115

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**RESPONSIVITAS DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN SIDOARJO
DALAM MENANGGULANGI PENGANGGURAN LULUSAN
PERGURUAN TINGGI**

Disusun Oleh:

ALFENTIRA MEGA SASIKARAYA
NPM. 22041010115

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 8 Mei 2026**

Menyetujui,

Pembimbing



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Tim Penguji:

1. Ketua




Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

3. Anggota



Dra. Susi Harjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**RESPONSIVITAS DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN SIDOARJO
DALAM MENANGGULANGI PENGANGGURAN LULUSAN
PERGURUAN TINGGI**

Disusun Oleh:

ALFENTIRA MEGA SASIKARAYA
NPM. 22041010115

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 8 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Dosen Penguji 2



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Dosen Penguji 3



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196907101993032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfentira Mega Sasikaraya
NPM : 22041010115
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Mei 2026

Yang Membuat pernyataan



Alfentira Mega Sasikaraya
NPM. 22041010115

v

ABSTRAK

RESPONSIVITAS DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENANGGULANGI PENGANGGURAN LULUSAN PERGURUAN TINGGI

ALFENTIRA MEGA SASIKARAYA
NPM. 22041010115

Tingginya angka pengangguran lulusan perguruan tinggi di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kurangnya respon Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dalam menanggulangi pengangguran meskipun program pelatihan, job fair sudah dibuat tetapi masyarakat kekurangan informasi dan kuota pelatihan tidak sebanding dengan pendaftar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dalam menanggulangi pengangguran lulusan perguruan tinggi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo masih belum optimal. Dari lima indikator responsivitas, terdapat empat indikator yang belum berjalan secara maksimal. Lulusan perguruan tinggi mengeluhkan terkait komunikasi dan transparansi layanan Disnaker tetapi masyarakat tidak komitmen ketika diterima menjadi pegawai, respons Disnaker Sidoarjo menanggapi keluhan dinilai pasif dan kurang informatif, serta perbaikan layanan yang akan dilakukan masih berada pada tahap perencanaan. Selain itu, program yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan lulusan perguruan tinggi dan kuota pelatihan kerja masih terbatas dibandingkan jumlah pengangguran. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam penyesuaian program, kualitas informasi pelayanan, serta optimalisasi tindak lanjut program ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pengangguran Terdidik, Responsivitas

ABSTRACT

THE RESPONSIVENESS OF THE SIDOARJO REGENCY DEPARTMENT OF MANPOWER IN ADDRESSING UNEMPLOYMENT AMONG UNIVERSITY GRADUATES

ALFENTIRA MEGA SASIKARAYA

NPM. 22041010115

The high rate of unemployment among university graduates in Sidoarjo Regency indicates a lack of responsiveness from the Sidoarjo Regency Manpower Office in addressing unemployment, despite the implementation of training programs and job fairs. Public access to information remains limited, and training quotas are disproportionate to the high number of applicants. This study aims to analyze the responsiveness of the Sidoarjo Regency Manpower Office in tackling unemployment among university graduates. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using an interactive data analysis model. The results indicate that the responsiveness of the Sidoarjo Regency Manpower Office is not yet optimal. Out of five responsiveness indicators, four have not been effectively implemented. University graduates reported concerns regarding the communication and transparency of the Manpower Office's services, while some job seekers also exhibited a lack of commitment after securing employment. The response of the Sidoarjo Manpower Office to complaints was perceived as passive and less informative, and planned service improvements remain in the planning stage. Furthermore, the programs provided do not fully align with the needs of university graduates, and job training quotas remain limited compared to the total unemployed population. Consequently, improvements are necessary regarding program synchronization, the quality of service information, and the optimization of follow-up employment programs.

Keywords: Public Service, Educated Unemployment, Responsiveness

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Responsivitas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dalam Menanggulangi Pengangguran Lulusan Perguruan Tinggi”** dapat diselesaikan dengan baik. Tanpa pertolongan-Nya, penyusunan skripsi ini tentu tidak akan dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan karya ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kontribusi tersebut sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian ini tepat waktu, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak M.Agus Muljanto, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kritik konstruktif sepanjang proses penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu bagi penulis untuk mencapai tahap skripsi;
6. Seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi;
7. Bapak Moch. Masduki dan Ibu Minarti selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi tanpa henti. Berkat kesabaran, pengorbanan, dan kepercayaan yang diberikan, penulis mampu melalui setiap proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini;
8. Choir Febrian Masayikh selaku pasangan yang selalu memberikan dukungan, semangat, perhatian, serta menjadi tempat berbagi cerita dan penguat di saat penulis menghadapi berbagai tantangan dalam penyusunan karya ini.
9. Kepada seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, doa, perhatian, serta semangat dalam setiap tahap perjalanan akademik penulis. Kehadiran keluarga sebagai sumber motivasi dan kekuatan telah memberikan dorongan yang berarti, terutama dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan karya ilmiah ini.
10. Penulis menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan bantuan, kebersamaan, serta dukungan selama masa studi.

Diskusi, kerja sama, dan kebersamaan yang terjalin menjadi pengalaman berharga yang turut mendukung terselesaikannya karya ilmiah ini.

Penulis berharap penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti, baik dalam ranah akademik sebagai bahan pengembangan kajian keilmuan maupun dalam ranah praktis sebagai rujukan bagi pihak yang memiliki kepentingan dan memperkaya kajian terkait responsivitas Disnaker Kabupaten Sidoarjo dalam menanggulangi pengangguran khususnya lulusan perguruan tinggi dan memberikan kontribusi pemikiran untuk pihak terkait. Penulis menyadari bahwa penelitian serta penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan sehingga belum sepenuhnya sempurna. Dengan demikian, penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang konstruktif guna penyempurnaan penelitian selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan nilai guna bagi pembaca serta menjadi kebaikan yang berkelanjutan bagi seluruh pihak yang turut berperan dalam proses penyusunannya.

Surabaya, 8 April 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Teoritis	20
1.4.2 Manfaat Praktis.	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22

2.2 Tinjauan Teori	36
2.2.1 Good Governance	36
2.2.1.1 Pengertian Good Governance.....	36
2.2.1.2 Prinsip Good Governance	38
2.2.2 Pelayanan Publik	40
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	40
2.2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	41
2.2.2.3 Dimensi Pelayanan Publik yang Berkualitas.....	43
2.2.2.4 Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik	44
2.2.3 Responsivitas	46
2.2.3.1 Pengertian Responsivitas.....	46
2.2.3.2 Indikator Responsivitas	46
2.2.4 Pengangguran	53
2.2.4.1 Pengertian Pengangguran.....	53
2.2.4.2 Jenis-Jenis Pengangguran.....	53
2.3 Kerangka Berpikir.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Jenis Penelitian.....	56
3.2 Lokasi Penelitian.....	57
3.3 Fokus Penelitian.....	58

3.4 Sumber Data.....	60
3.5 Teknik Penentuan Informan	61
3.6 Teknik Pengumpulan Data	62
3.7 Teknik Analisis Data	63
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Gambaran Umum.....	68
4.1.1 Letak Geografis dan Administratif Kabupaten Sidoarjo	68
4.1.2 Kondisi Demografis Kabupaten Sidoarjo.....	70
4.1.3 Profil Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo.....	72
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo	74
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo ..	75
4.1.6 Komposisi Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo..	79
4.1.7 Jenis Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo	81
4.2 Hasil Penelitian	83
4.2.1 Keluhan dari Pengguna Jasa	84
4.2.2 Sikap Aparat Birokrasi.....	87
4.2.3 Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan	91
4.2.4 Tindakan Aparat Birokrasi.....	94

4.2.5 Penempatan Pengguna Jasa oleh Aparat Birokrasi dalam Sistem Pelayanan yang Berlaku.....	102
4.3 Pembahasan.....	106
4.3.1 Keluhan dari Pengguna Jasa	106
4.3.2 Sikap Aparat Birokrasi.....	111
4.3.3 Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan	114
4.3.4 Tindakan Aparat Birokrasi.....	117
4.3.5 Penempatan Pengguna Jasa oleh Aparat Birokrasi dalam Sistem Pelayanan yang Berlaku.....	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TPT menurut Pendidikan Terakhir di Indonesia.....	5
Tabel 1. 2 TPT menurut Kabupaten atau Kota (persen) di Jawa Timur Tahun 2020-2024	6
Tabel 1. 3 Jumlah Perusahaan Industri Besar-Sedang di Kabupaten Sidoarjo.....	12
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat	28
Tabel 4. 1 Desa dan Kelurahan per Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo	69
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo	70
Tabel 4. 3 Penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan kelompok umur (%)	71
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Status Kepegawaian.....	80
Tabel 4. 5 Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4. 6 Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Tingkat Pendidikan	81
Tabel 4. 7 Layanan Ketenagakerjaan Disnaker Sidoarjo	81
Tabel 4. 9 Jenis Pelatihan TW I 2025.....	100
Tabel 4.10 Matriks Hasil Penelitian	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Indonesia	4
Gambar 1. 2 Jumlah TPT di Kabupaten Sidoarjo	9
Gambar 1. 3 TPT menurut Pendidikan Terakhir di Kabupaten Sidoarjo	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	55
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Tenaga Kerja Sidoarjo.....	73
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disnaker Sidoarjo.....	76
Gambar 4. 6 Penyuluhan Bimbingan Jabatan Perguruan Tinggi	96
Gambar 4.7 Poster Job Fair	97
Gambar 4. 8 Informasi Lowongan Kerja	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara.....	138
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	142
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Bakesbangpol	143
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	145
Lampiran 5. Tingkat Plagiasi	146
Lampiran 6. Suket Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiasi FISIBPOL.....	147
Lampiran 7. LoA Jurnal	148
Lampiran 8. Sertifikat Jurnal Terakreditasi Sinta 3.....	149
Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	150
Lampiran 10. Lembar Persetujuan Publikasi	151